

Santiago De Surco, 25 de Septiembre del 2019

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000268-2019-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D002344-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM y el Informe Técnico N° D000055-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Memorando N° D000156-2019-MIDIS/PNAEQW-UCI y el Memorando N° D000163-2019-MIDIS/PNAEQW-UCI de la Unidad de Comunicación e Imagen; y el Informe N° D000439-2019-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas, niños y adolescentes de las instituciones educativas públicas bajo el ámbito de cobertura del PNAEQW;

Que, por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del PNAEQW, que constituye el documento técnico normativo de gestión que determina la estructura, funciones generales, funciones específicas de las unidades que lo integran, necesidades mínimas del personal, así como los principales procesos técnicos y/o administrativos del programa, orientados al logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS;

Que, por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprueba la Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el PNAEQW", mediante la cual se establecen disposiciones para la formulación, revisión, y aprobación de los documentos normativos que requieren los procesos que llevan a cabo las Unidades orgánicas del PNAEQW;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0139-2016-MIDIS-PNAEQW de fecha 18 de marzo de 2016, se aprobó el "Protocolo de Voceras y Voceros del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", con Código PRT-008-PNAEQW-UCII, versión 01;

Que, según el literal a) del artículo 27 del Manual de Operaciones del PNAEQW, aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, la Unidad de Comunicación e Imagen se encarga de

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por MORI
ISUISA Wilians FAU 20550154065
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.09.2019 15:41:00 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
BEJARANO ROMERO Roque
David FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.09.2019 15:39:42 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.09.2019 15:34:06 -05:00

“Diseñar y proponer a la Dirección Ejecutiva, así como ejecutar el Plan de Comunicación Estratégica del Programa, en el marco de los lineamientos aprobados en esta materia por el Ministerio”;

Que, con Memorando N° D000156-2019-MIDIS/PNAEQW-UCI, la Unidad de Comunicación e Imagen remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el proyecto de documento normativo “Protocolo para la Vocería en las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, el cual tiene como objetivo establecer disposiciones para la adecuada participación de las voceras y los voceros de las Unidades Territoriales, encargadas y encargados de representar regionalmente al PNAEQW en las entrevistas periodísticas, conferencias de prensa, entre otros, a través de las distintas plataformas comunicacionales;

Que, mediante Informe Técnico N° D000055-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización señala que, efectuada la revisión final a la propuesta del “Protocolo para la Vocería en las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, el mismo cumple con los requisitos y formalidades establecidos en la “Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código DIR N° 008-PNAEQW-UPP y en el “Procedimiento de Control de Documentos y Registros”, con código PRO-008-PNAEQW-UPP;

Que, a través del Memorando N° D002344-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emite opinión favorable para la aprobación del citado proyecto de documento normativo;

Que, mediante Memorando N° D000163-2019-MIDIS/PNAEQW-UCI, la Unidad de Comunicación e Imagen señala que *“habiendo valorado y evaluado el documento Protocolo de Voceras y Voceros del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, aprobada con RDE N° 0139-2016-MIDIS-PNAEQW; considera dejar sin efecto el mencionado protocolo, debido a la necesidad de contemplar nuevos lineamientos de vocería en el ámbito de las Unidades Territoriales del PNAEQW”*. En tal sentido, corresponde disponer la derogación de la citada Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0139-2016-MIDIS-PNAEQW, teniendo en cuenta lo requerido por la Unidad de Comunicación e Imagen;

Que, mediante Informe N° D000439-2019-MIDIS/PNAEQW-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable respecto a la aprobación del proyecto de documento normativo “Protocolo para la Vocería en las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, el mismo que cumple con las condiciones señaladas en la “Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el PNAEQW”, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW;

Con el visado de la Unidad de Comunicación e Imagen, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y estando a lo opinado por la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, y la Resolución Ministerial N° 081-2019-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar el “Protocolo para la Vocería en las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” - Versión N° 01, con código de documento normativo PRT-037-PNAEQW-UCI, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2. Derogar a partir de la fecha, la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0139-2015-MIDIS/PNAEQW de fecha 18 de marzo de 2016, mediante la cual se aprobó el “Protocolo de Voceras

y Voceros del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con Código PRT-008-PNAEQW-UCII, versión 01.

Artículo 3. Encargar a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, hacer de conocimiento a las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas, respectivamente, a través de medios electrónicos.

Artículo 4. Disponer la publicación de la presente Resolución de Dirección Ejecutiva y el “Protocolo para la Vocería en las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” - Versión N° 01, con código de documento normativo PRT-037-PNAEQW-UCI, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qw.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

PROCOLO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
PRT-037-PNAEQW-UCI	01	10	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000 268 -MIDIS/PNAEQW-DE	25/09/2019

PROCOLO PARA LA VOCERÍA EN LAS UNIDADES TERRITORIALES DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos
 Jefa o Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen
 Firma

 LIC. ROQUE DAVID BEJARANO ROMERO
 Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
 MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
 Jefa o Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
 Firma

 WILLIAMS MORI ISUISA
 Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
 MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
 Jefa o Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica
 Firma

 JOSE AURELIO RAMIREZ GARRO
 Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
 MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. JUSTIFICACIÓN.....	3
III. OBJETIVO.....	4
IV. ALCANCE.....	4
V. BASE LEGAL.....	4
VI. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	4
VII. RESPONSABLES.....	6
VIII. DISPOSICIONES GENERALES.....	6
IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	7
X. ANEXOS.....	11



PROTOCOLO DE VOCERÍA EN LAS UNIDADES TERRITORIALES DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

I. INTRODUCCIÓN

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (en adelante PNAEQW), se crea mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS de fecha 30 de mayo del 2012, como programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres (3) años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas, cuyos objetivos específicos son: (i) Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a las y los usuarios del Programa. (ii) Contribuir a mejorar la atención de las y los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia. (iii) Promover mejores hábitos alimenticios en las y los usuarios del Programa.

Mediante el Decreto Supremo N° 006-2018-MIDIS, se modifica el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y se precisa e incorpora como público objetivo del programa a las escolares y los escolares de las instituciones educativas públicas:

- a. En el nivel de educación inicial a partir de los tres (3) años de edad;
- b. En el nivel de educación primaria;
- c. En el nivel de educación secundaria, ubicadas en los pueblos indígenas de la Amazonía peruana, comprendidos en la Base de Datos Oficial de Pueblos Indígenas, listados en la Resolución Ministerial N° 321-2014-MC, del Ministerio de Cultura, o la que la reemplace o actualice;
- d. En el nivel de educación secundaria bajo la modalidad de Jornada Escolar Completa (JEC);
- e. En el nivel de educación secundaria bajo las Formas de Atención Diversificada (FAD) y/o Modelos de Servicio Educativo (MSE).

Por lo expuesto, con la finalidad de controlar y minimizar un posible impacto en la reputación del PNAEQW ante los medios de comunicación, mediante el presente documento se busca ofrecer una serie de premisas, recomendaciones y sugerencias de comunicación para un correcto desempeño y una adecuada participación de las Jefas o los Jefes de las Unidades Territoriales que ejercen el rol de voceras o voceros, asegurando con ello una adecuada percepción de la población usuaria destinataria y población general en relación al servicio alimentario que brinda el PNAEQW.

II. JUSTIFICACIÓN

El Protocolo de vocería en las Unidades Territoriales tiene como finalidad fortalecer el posicionamiento del PNAEQW con miras a lograr que la población general, con énfasis en los públicos objetivos, se informe sobre los logros, alcances, finalidad y características del servicio alimentario que se brinda a las niñas, niños y adolescentes de instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria a nivel nacional y secundario de las poblaciones indígenas de la Amazonía peruana.



De acuerdo a lo dispuesto en el numeral 7.2.2 del acápite 7.2 "Disposiciones Específicas" de la Directiva para Voceras y Voceros Institucionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 203-2015-MIDIS, las Jefas y los Jefes de las Unidades Territoriales de los Programas Sociales desempeñan las funciones de vocera o vocero de acuerdo a los Protocolos que para este fin elaboren los Programas Sociales.

En este sentido, los procedimientos establecidos en el presente documento aseguran el pronunciamiento adecuado e inmediato de las voceras y los voceros institucionales desde las Unidades Territoriales, encargadas y encargados de difundir mensajes clave a la opinión pública a través de los medios de comunicación masiva.

III. OBJETIVO

Establecer orientaciones para la adecuada participación de las voceras y los voceros de las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, encargadas y encargados de representar regionalmente al Programa en las entrevistas periodísticas, conferencias de prensa, entre otros, a través de las distintas plataformas comunicacionales.

IV. ALCANCE

El presente protocolo es de cumplimiento obligatorio para las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, así como para la Unidad de Comunicación e Imagen.

V. BASE LEGAL

- 5.1 Decreto Supremo N° 0008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y normas modificatorias.
- 5.2 Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 5.3 Resolución Ministerial N° 203-2015-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 009-2015-MIDIS Directiva para Voceras y Voceros Institucionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

VI. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

6.1 Voceras y voceros en las Unidades Territoriales

Jefa o Jefe de las Unidades Territoriales del PNAEQW a cargo de brindar declaraciones a los medios de comunicación¹.

6.2 Entrevista periodística

Es un diálogo que se sostiene con una o un periodista con el fin de dar información, hechos de actualidad y temas de interés permanente, así como opiniones de coyuntura relacionadas al Programa².

¹ Definición elaborada por el PNAEQW.

² Directiva para voceras y voceros institucionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Directiva N°009-2015-MIDIS aprobada con RM N°203-2015-MIDIS.



6.3 Conferencia de prensa

Es el encuentro de la vocera o el vocero con las y los representantes de los medios de comunicación, convocada en el marco de las acciones propias de la estrategia de prensa del PNAEQW a fin de comunicar un tema en particular³.

6.4 Declaraciones

Son informaciones y opiniones oficiales del PNAEQW a los medios de comunicación a través de las voceras y voceros en el marco de sus funciones⁴.

6.5 Audiencia

Receptoras y receptores de la información que se brinda en relación al PNAEQW, a través de los medios de comunicación⁵.

6.6 Ideas Fuerza

Son mensajes que la vocera o el vocero requiere o desea transmitir a la audiencia. Sirven para transmitir conceptos y mensajes relevantes en relación al PNAEQW que la población necesita conocer⁶.

6.7 Mensajes clave

Son conceptos estructurados sobre temas relevantes, representa la opinión oficial del PNAEQW brindada a través de las voceras y los voceros oficiales⁷.

6.8 "Off the record"

Diálogo que se produce entre una o un periodista y la entrevistada o el entrevistado de manera no oficial y sin la certeza de que aquella o aquel dejen de publicarla o difundirla aun cuando prometan no hacerlo⁸.

6.9 Medios de comunicación

Son aquellos medios que permiten transmitir mensajes o ideas masivamente. Por su estructura se clasifican en:

- **Prensa escrita:** comprende periódicos, revistas y toda publicación impresa en papel que tenga como principal objetivo informar sobre el acontecer local, regional o nacional.
- **Audiovisuales:** comprende radio y televisión. La importancia de la radio radica en la inmediatez con la que se informa de un determinado hecho, así como el alcance que tiene en cuanto al número de usuarias y usuarios. La televisión permite a las espectadoras y los espectadores la posibilidad de ser protagonistas de un hecho sin estar presentes.
- **Comunicación digital:** comprende las plataformas digitales de los medios de comunicación, blogs, páginas web y redes sociales como Facebook y Twitter entre otras⁹.

³ Definición elaborada por el PNAEQW.

⁴ Directiva para voceras y voceros institucionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Directiva N°009-2015-MIDIS aprobada con RM N°203-2015-MIDIS.

⁵ Definición elaborada por el PNAEQW.

⁶ Definición elaborada por el PNAEQW.

⁷ Directiva para voceras y voceros institucionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Directiva N°009-2015-MIDIS aprobada con RM N°203-2015-MIDIS.

⁸ Directiva para voceras y voceros institucionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Directiva N°009-2015-MIDIS aprobada con RM N°203-2015-MIDIS.

⁹ Directiva para voceras y voceros institucionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Directiva N°009-2015-MIDIS aprobada con RM N°203-2015-MIDIS.



VII. RESPONSABLES

7.1 UNIDADES TERRITORIALES

7.1.1 JEFA O JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL

- a. Ejercer la vocería cautelando el buen manejo de los temas e imagen institucional.
- b. Coordinar con la o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial previamente a dar entrevistas en cualquier medio de comunicación.
- c. Informar a la Unidad de Comunicación e Imagen del PNAEQW los resultados de la vocería realizada en las entrevistas periodísticas, las conferencias de prensa, entre otros, a través de las distintas plataformas comunicacionales.

7.1.2 ESPECIALISTA DE COMUNICACIONES DE LA UNIDAD TERRITORIAL

- a. Coordinar entrevistas en distintos medios de comunicación teniendo como puntos de referencia el tipo de medio, público objetivo, alcance y pertinencia.
- b. Elaborar documentos o ayudas memoria que sirvan de apoyo y permitan a la vocera o el vocero lograr una mejor comunicación de los mensajes institucionales.
- c. Monitorear y sistematizar las publicaciones o difusiones de las informaciones brindadas por las voceras o los voceros, e informar a la Unidad de Comunicación e Imagen, según sea el caso.
- d. Evaluar la participación de las voceras y los voceros en medios de comunicación.
- e. Solicitar apoyo de los especialistas técnicos competentes para la redacción de mensajes o ideas fuerza.

7.2 UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN DE LA SEDE CENTRAL

7.2.1 ESPECIALISTA DE COMUNICACIONES DE LA UNIDAD TERRITORIAL

- a. Brindar asistencia técnica a las Unidades Territoriales, para el correcto desempeño de las voceras y los voceros en las entrevistas periodísticas, conferencias de prensa, entre otros, a través de las distintas plataformas comunicacionales.

VIII. DISPOSICIONES GENERALES

- 8.1 La vocería en la Unidad Territorial es ejercida por la Jefa o Jefe de la Unidad Territorial.
- 8.2 La vocera o el vocero de la Unidad Territorial debe tener en cuenta que representa oficialmente al PNAEQW ante la opinión pública, en sus respectivas regiones.
- 8.3 La misión de la vocera o el vocero es dar a conocer las acciones o actividades de las Unidades Territoriales del PNAEQW a favor de su público objetivo, así como la posición oficial del PNAEQW respecto a temas de interés público, que no se



encuentren relacionados a las situaciones de crisis descritas en la Directiva N° 008-2016-MIDIS "Directiva para la Gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 301-2016-MIDIS.

IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

9.1 De la información

- 9.1.1 La Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial, en coordinación con la o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial, es la encargada o el encargado de aprobar los mensajes a difundir.
- 9.1.2 La Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial debe contar con información oficial sobre los acontecimientos del PNAEQW y manejar la difusión de esta de acuerdo al criterio técnico y responsabilidad institucional que implica.
- 9.1.3 Los mensajes deben ser claros, sencillos y directos, asegurando la fácil comprensión y recordación de la o el periodista así como de la audiencia.

Las voceras y voceros de la Unidad Territorial ante una entrevista deben tener en cuenta lo siguiente:

- 9.1.4 Toda solicitud de participación en un medio de comunicación de la jurisdicción de la Unidad Territorial debe ser coordinado con la o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial y debe detallarse el nombre de la periodista o el periodista, el medio en el que trabaja, número telefónico, correo electrónico u otros datos de contacto.
- 9.1.5 La o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial evalúa el pedido requerido por el medio de comunicación y se comunica con la o el periodista o medio para ampliar la información acerca del requerimiento, de ser necesario.
- 9.1.6 La o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial coordina la recopilación de información y asiste a la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial en su preparación previa a la entrevista, ayudándole a ordenar la información necesaria y a estructurar los mensajes clave.
- 9.1.7 La o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial realiza el monitoreo de la publicación de información y remite un breve informe a la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial y a la Unidad de Comunicación e Imagen.

9.2 De la preparación de voceras y voceros antes de una entrevista

- 9.2.1 Estructura del mensaje: el mensaje debe ser claro, conciso, oportuno y comprensible para todo tipo de audiencia.
- 9.2.2 Disposición: la vocera o el vocero debe mostrarse accesible en todo momento.
- 9.2.3 Mensajes prioritarios: la vocera o el vocero debe tener en cuenta que la transparencia y acceso a la información son temas claves que siempre deben estar presentes a la hora de emitir algún tipo de declaración.
- 9.2.4 Interés del medio: identificar previamente los objetivos comunicacionales del medio a fin de orientar el sentido de las respuestas que se ofrecen a la o el periodista encargado de la entrevista.
- 9.2.5 Transparencia: es la base de cualquier comunicación pública y el cimiento para construir una relación fluida con las y los periodistas. La accesibilidad y la transparencia son la clave.



- 9.2.6 Garantizar información: si la vocera o vocero está frente a una pregunta que no puede contestar, debe explicar las razones y comprometerse a hacer los esfuerzos por alcanzar o facilitar dicha información.
- 9.2.7 Regular comportamientos y atenciones: la vocera o vocero debe cuidar su aspecto físico, limitar sus gestos al mínimo y tratar con amabilidad a la entrevistadora o entrevistador.

9.3 De lo que está prohibido para una vocera o vocero

- 9.3.1 Especular o hacer conjeturas. Las voceras y voceros del PNAEQW, deben ceñirse a brindar respuestas a las interrogantes de los periodistas.
- 9.3.2 Contestar sin seguridad a los requerimientos informativos de la o el periodista.
- 9.3.3 Ocultar información y responder con falsedad.
- 9.3.4 Mostrarse hostil y fastidiado por las reiteradas preguntas que se le hacen.
- 9.3.5 Ser sarcástico u ofrecer respuestas irónicas.
- 9.3.6 Vetar a determinados medios o periodistas.
- 9.3.7 Negar sus errores.
- 9.3.8 Mostrarse abatido.
- 9.3.9 Facilitar información que no esté autorizada para difusión, aun cuando la o el periodista prometa no publicarla (Off the record).

9.4 De la preparación previa a la entrevista

9.4.1 Antes de la entrevista, la vocera o el vocero debe:

- 9.4.1.1 Repetir los mensajes clave.
- 9.4.1.2 Tomar en cuenta que la entrevista comienza desde el momento en que se hace el contacto con la o el periodista.
- 9.4.1.3 Acordar con la o el periodista antes de la entrevista, en coordinación con la o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial, un tiempo prudencial de duración, enfoque de temas y objetivo de la entrevista.
- 9.4.1.4 Apagar el teléfono celular y, si es el caso, solicitar que no le transfieran llamadas mientras dure la entrevista.

9.4.2 Durante la entrevista, la vocera o vocero debe:

- 9.4.2.1 Estar acompañada o acompañado de la o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial quien graba o toma nota de las declaraciones.
- 9.4.2.2 Ofrecer encontrar la información que no conozca, e informar sobre este compromiso a la o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial.
- 9.4.2.3 Contestar solo las preguntas dentro de su área de competencia y dar los mensajes clave previamente definidos.
- 9.4.2.4 Declarar solo de acuerdo al caso puntual, no llevar a colación temas que no tienen que ver con lo establecido.
- 9.4.2.5 Remitirse a los hechos y no formular opiniones personales.
- 9.4.2.6 Pedir a la periodista o el periodista que repita la interrogante si no está seguro de haber entendido la misma.
- 9.4.2.7 Agradecer por la oportunidad brindada y aprovechar el momento para repetir sus mensajes clave al finalizar la entrevista.



9.5 De las plataformas de prensa

9.5.1 En las conferencias o ruedas de prensa, la vocera o el vocero debe:

- 9.5.1.1 Prepararse para todo tipo de preguntas y practicar antes del encuentro junto a la o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial, asimismo debe asegurarse que el lugar dispuesto cumpla con todo lo necesario y coordinar esta labor, según corresponda y sea el caso.
- 9.5.1.2 Saludar cortésmente a las periodistas o los periodistas al llegar al lugar dispuesto para tal fin.
- 9.5.1.3 Hacer contacto visual con toda la audiencia al presentar su exposición y transmitir sus mensajes siempre con respeto.
- 9.5.1.4 Promover el esquema de “una pregunta a la vez”.
- 9.5.1.5 Direccionar el inicio de las respuestas, de ser posible, con el nombre de la periodista o el periodista que realiza la pregunta y luego responder a toda la audiencia.
- 9.5.1.6 Dar por terminada la rueda de prensa, cuando sienta que cumplió con el objetivo, realizando un cierre con sus conclusiones.
- 9.5.1.7 Debe despedirse cortésmente y retirarse del lugar.

9.5.2 En la radio, el vocero o la vocera debe:

- 9.5.2.1 No dejarse engañar por lo “íntimo” del estudio radial. Recuerde que el público lo está escuchando. Puede llevar consigo material de apoyo si lo considera necesario.
- 9.5.2.2 Proyectar su voz hacia el micrófono.
- 9.5.2.3 Ser breve, claro, preciso y utilizar un lenguaje sencillo, ajustado a la audiencia del programa radial.
- 9.5.2.4 Cuidar su apariencia y gestos, dado que el locutor o entrevistador podría comentarlo. Además, puede haber cámaras de televisión, reporteras o reporteros gráficos en el estudio o a la salida del mismo.
- 9.5.2.5 No dejar espacios para largos silencios.
- 9.5.2.6 Repetir los mensajes clave.

9.5.3 En la televisión, la vocera o el vocero debe:

- 9.5.3.1 Permitir que el equipo del canal lo ayude con el maquillaje y la colocación del micrófono. Antes de comenzar, tomarse un tiempo para conversar con la entrevistadora o entrevistador y confirmar el tema, el enfoque e inicio de la entrevista.
- 9.5.3.2 Evitar las sillas giratorias. De ser posible pedir amablemente una silla cómoda y fija.
- 9.5.3.3 Sentarse erguido, con la parte baja de la espalda en contacto con el respaldo e inclinado ligeramente hacia adelante.
- 9.5.3.4 Utilizar sus manos y brazos extendidos y en movimiento, para ilustrar y potenciar sus mensajes.
- 9.5.3.5 Mantener el contacto visual con la entrevistadora o entrevistador.
- 9.5.3.6 Evitar ver la cámara o cámaras.
- 9.5.3.7 Escuchar atentamente las preguntas. Responder con mensajes clave y sin sentirse obligada u obligado a continuar luego de concluir la idea.



- 9.5.3.8 Hablar siempre en positivo.
- 9.5.3.9 Respirar adecuadamente para bajar el estrés.
- 9.5.3.10 Utilizar mensajes que no sobrepasen los 20-30 segundos de duración, en caso de entrevistas con reporteras o reporteros de televisión.

9.5.4 En enlace telefónico, la vocera o el vocero debe:

- 9.5.4.1 Tener conocimiento previo sobre el requerimiento de entrevista de la o el periodista coordinado con la o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial.
- 9.5.4.2 Estar siempre acompañada o acompañado de algún integrante de la Unidad de Comunicación e Imagen o de la o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial, quienes toman nota de las preguntas efectuadas y graban la conversación a fin de tener un soporte de lo dicho en la entrevista.
- 9.5.4.3 Si la llamada la atiende directamente la vocera o el vocero y es para ofrecer declaraciones en un programa de radio o TV, no debe acceder y debe acordar una nueva hora para la entrevista. Una vez que haya terminado la llamada, reportar a la o el Especialista de Comunicaciones de la Unidad Territorial.
- 9.5.4.4 Durante la comunicación telefónica puede aprovechar la ocasión y utilizar sus apuntes o guías de mensajes clave en la formulación de su discurso.
- 9.5.4.5 Comportarse de manera natural durante la llamada.
- 9.5.4.6 Apagar el teléfono celular y cualquier radio o televisor encendido cerca de usted o buscar un sitio donde no haya ruido de ambiente.

9.5.5 En enlace en vivo de uno o más canales de televisión, a través de una red social, la vocera o el vocero debe:

- 9.5.5.1 Permitir que el equipo del canal lo ayude con el maquillaje y la colocación del micrófono. Antes de comenzar, tomarse un tiempo para conversar con la entrevistadora o el entrevistador y confirmar el tema, el enfoque e inicio de la entrevista.
- 9.5.5.2 Utilizar sus manos y brazos para ilustrar y potenciar sus mensajes.
- 9.5.5.3 Dar respuestas cortas y específicas, y utilizar mensajes clave para emitirlas.
- 9.5.5.4 Mantener el contacto visual siempre con la entrevistadora o el entrevistador.
- 9.5.5.5 Evitar ver la cámara o cámaras o el teléfono celular con el que se realiza la transmisión.
- 9.5.5.6 Comportarse de manera natural

X. ANEXOS

El presente Protocolo no contiene anexos.

